心2臺中市政府地方稅務局「服務心．服務情」故事分享單

|  |  |
| --- | --- |
| 博感情故事發生時間 | 104年 7月 |
| 博感情故事發生地點 | 東勢分局全功能服務櫃台 |
| 故事主題 | 生活中的好鄰居 |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | 阿伯、賴貞媛、詹富美、李文惠、吳翠華 |
| 撰稿人 | 吳翠華 |

【敘述感動服務的小故事】

我們提供的服務就猶如便利商店般，是平凡生活中的好鄰居。鄉親們總是利用農忙之餘，來分局走走晃晃，閒聊也好，瞭解稅制改革也好，總之因長期且頻繁的往來互動，也就培養出人與人間質樸溫馨的情誼。

有位同仁我們都稱呼她為貞媛姐，她是位十分熱心於工作，且有著一付總是為他人著想的菩薩心腸。由於她的工作內容，不時會接觸到形形色色的民眾，而她總是能應對自如，適當地給予建議或協助。在一個溽暑的午後，一位賣水果的阿伯頂著大熱天的日頭，利用工作空檔，汗水涔涔匆促慌張地跑進來，剛好由貞媛姐輪值全功能櫃台，他既緊張又難為地緩緩道出，由於好一段時間沒有收入，今年使用牌照稅及孩子們的學雜費都還無著落，生活過得捉襟見肘。貞媛姐詳細瞭解他的處境後，多方思量，原來阿伯家中尚有老母持有身心障礙手冊，符合免徵使用牌照稅的規定，於是火速為他申辦減免，而孩子們的學雜費可就近向金融機構詢問申請助學貸款，以解燃眉之急。

事後，阿伯也成為我們分局的好鄰居，下班常進來坐坐聊聊，也常向別人提起貞媛姐的服務，我們其他同仁在旁學習，也深深感受到富有智慧及寬厚慈心的工作方式，感佩之餘更期勉自己也能像她看齊，讓更多民眾感受到我們對待民眾的每一寸用心及溫暖！